

SERVICE BRIEF

FortiCare アドバンストサポート： Pro Plus および Pro Plus Global

アカウントレベルのテクニカルサポート

はじめに

円滑なビジネスオペレーションを可能にするには、フォーティネットのサービスで提供されるクリティカルサービスのアップタイムを最大化する必要があります。これを可能にするには、正しい知識を有するテクニカルエキスパートを活用して、セキュリティとネットワークの優れたパフォーマンスを確保する必要があります。アドバンストサポート Pro Plus は、ミッションクリティカルサービスを管理、提供するお客様向けに、フォーティネットアプライアンスの維持と最適化の統合サポートを提供します。テクニカルエキスパートがお客様と直接協力することで、迅速な問題解決を可能にします。プロアクティブケアでは、任命されたテクニカルアカウントマネージャー（TAM）とサービスリレーションシップマネージャー（SRM）が、最適なフォーティネットソリューションが確実に提供されるようにします。

サポートとアカウントサービスのカスタマイズ



技術的な専門知識への迅速なアクセス

FortiCare の専用ダッシュボードを利用することで、迅速にインシデントを解決し、チケットをすぐに追跡してレスポンス時間を短縮することができます。カスタムウェビナー / ワークショップ、NSE トレーニング、認定資格により、社内のエキスパートの育成を支援します。



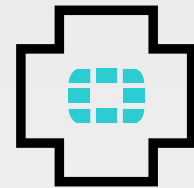
アドボケイトが効果を最大化

任命されたテクニカルエキスパートとサービスリレーションシップマネージャーが、信頼できるカスタマイズケアを提供します。これらの任命された担当者が、アカウント全体を管理し、定期的なチケットステータスや四半期ごとのサービスレビューを提供します。柔軟なサービスポイントを、時間外のカットオーバーやベストプラクティスのレビューなどの補完サービスにご利用いただけます。



カスタマイズしたガイダンスでセキュリティを強化

構成や運用のレビューが任命された担当者により実施されるため、生産性が向上し、インシデントを回避できます。アカウントプランニングとアップグレードサポートにより、新しい機能を安心して導入できます。企業やサービスプロバイダーは、アドバンストサービスポイントにより、重大な技術的インシデントの根本原因分析やマルウェア分析もご利用いただけます。



FortiCare
アドバンストサポート

Pro Plus および **Pro Global** は、ミッションクリティカルサービスを管理、提供するお客様向けに、フォーティネットアプライアンスの維持と最適化の統合サポートを提供します。

Pro Plus Advanced Support パッケージには、複数のアカウント向けにカスタマイズされたケアが含まれており、FortiCare サービス契約が有効なすべてのデバイスが対象になります。このサービスの主な機能と特長は以下の通りです。

- **テクニカルアカウントマネージャー**: 担当のテクニカルアカウントマネージャーが、技術対応として活動し、テクニカルエスカレーションを含むテクニカルインシデントの解決を支援します¹。
- **サービスリレーションシップマネージャー**: 担当のサービスリレーションシップマネージャーが単一の窓口となってフォーティネットにおけるお客様のアドボケートとして活動することで、お客様のビジネス目標を満たすサービスが確実に提供されるようにします。
- **ガイド付きのオンボーディングとスタートアップ**: 新規顧客のオンボーディングとサービス提供の概要を提供します。
- **充実したトレーニング**: NSE Lab / 試験を含む年間トレーニングパッケージでお客様チームの能力を強化します。
- **カスタムワークショップ / ウェビナー**: お客様の運用要件に基づき、ハンズオンラボ演習などのナレッジランフアーのためのワークショップ / ウェビナーをカスタマイズして提供します。
- **サクセスプラン**: お客様の技術 / 運用環境を分析し、サービス改善プランを提供します。
- **ソフトウェアアップグレードの支援**: フォーティネット製品のソフトウェアアップグレードについて提案し、支援します。
- **ハードニングチェック**: フォーティネットのベストプラクティスに基づき、推奨されるデバイス設定を提案します。
- **デバイス性能のヘルスチェック**: お客様のネットワーク環境を分析し、デバイスが最適な動作のためのパフォーマンス閾値を満たしていることを確認します。
- **ライフサイクル監査**: お客様のネットワーク環境を分析し、ハードウェアおよびソフトウェアのライフサイクルステータスや現在のステータスに関連するリスクを提示します。
- **定期チケットレビュー**: 未解決のテクニカルサポートチケットや進行中のプロジェクトについて話し合う会議を定期的実施します。
- **四半期および年次のサービスレビュー**: 四半期ごとの運用サービスレビュー (QSR) と年次サービスレビューのスケジュールをお客様と相談して決定し、サービスチケット、ヘルスチェックの結果や推奨事項、インベントリレポートなどのレビューを実施します。
- **フォーティネット機器管理**: 推奨事項を提供して、資産やサービス契約の管理にあたってのサービスポータルの使用を支援し、ハードウェア / ソフトウェアの EOL ライフサイクルが確実に伝達されるようにします。
- **カスタマイズされたセキュリティ通知**: お客様に合わせてカスタマイズしたブリテンのレビューを実施し、お客様の環境に合わせてカスタマイズした推奨事項を提供します。
- **クリティカルインシデント管理**: 担当サービスリレーションシップマネージャーが、ITIL ベストプラクティスを使用し、P1 インシデントのタイムリーな解決を支援します。
- **解決策 / 回避策提示の SLA**: 合理的な努力により、重大なインシデントを解決するか、回避策を提供します。
- **18 ヶ月のソフトウェアサポート延長**: フォーティネットソフトウェアのサポート終了から 18 ヶ月延長して技術的なトラブルシューティングを提供します。
- **根本原因分析**: お客様からの依頼により、重大な問題の根本原因分析を実施します。
- **サービスポイント**: アドバンスドサポートのサービスポイントにより、時間外のリモート支援、製品アップグレードの支援アシスタンスなどの柔軟なサービス提供を可能にします。

Pro PLUS Global Advanced Support パッケージであれば、さらに広い地域でサービスをご利用いただけます。このサービスレベルでは、欧州 / 中東 / アフリカ、北米・中南米、およびアジア太平洋地域を担当する地域ごとの TAM が任命されます。Pro Plus サービスに記載されているサービス機能については、グローバルで調整し、各地域で提供されます。

FortiCare アドバンスドサポートは、フォーティネットのテクノロジーを活用したビジネス目標の達成を支援します。このサポートは、効果の実現までの時間の短縮から従業員の生産性の最大化までのさまざまなメリットを提供します。社内の運用チームがこのサポートをご利用いただくことで、最適なセキュリティとパフォーマンスの達成が可能になります。

		PRO PLUS	グローバル PRO PLUS
パートナーシップ	テクニカルアカウントマネージャー	1つの地域	3つの地域
	サービスリレーションシップマネージャー	1つの地域	本社 (1カ所)
オンボーディング	ガイド付きオンボーディングとスタートアッププログラム	●	●
人材教育	従業員数 NSE Lab / 試験 受講可能人数	14	14
	ナレッジトランスファー	カスタムウェビナー / ワークショップ	カスタムウェビナー / ワークショップ
ディスカバリー & プランニング	サクセスプラン	●	●
	ソフトウェアアップグレードの支援	2	4
	ハードニングチェック ²	●	●
	デバイス性能のヘルスチェック ²	●	●
	ライフサイクル監査	●	●
プロアクティブサービス	定期チケットレビュー	●	●
	四半期および年次のサービスレビュー	●	●
	フォーティネット機器管理	●	●
	テクニカルセキュリティ通知	●	●
解決策 & トラブルシューティング	クリティカルインシデント管理	●	●
	解決策 / 回避策を提示する SLA (P1) ³	●	●
	チケットマネジメント	●	●
	テクニカルエスカレーションマネジメント	●	●
	根本原因分析 (P1 / P2)	●	●
	18カ月のソフトウェアサポート延長	●	●
柔軟な利用	サービスポイント ⁴	30	40

オーダー情報

Pro Plus - Advanced Support Service	FP-10-PS001-714-02-12
Pro Plus Global - Advanced Support Service	FP-10-PS001-715-02-12

¹ Pro Plus Global サービスでは、3つの地域 TAM (欧州 / 中東 / アフリカ、北米・中南米、およびアジア太平洋地域) が任命されます。

² FortiGate のみが対象です。

³ このオプションは FortiCare ELITE のお客様にのみご利用いただけます。セキュリティ侵害 / ソフトウェア障害は対象外です。

⁴ サービスポイントを使用することで、フォーティネットのさまざまなサービスをご利用いただけます。

FORTINET®

フォーティネットジャパン合同会社

〒106-0032

東京都港区六本木 7-7-7 Tri-Seven Roppongi 9 階

www.fortinet.com/jp/contact

お問い合わせ